

Т. А. Селезнева

СЕКРЕТАРЬ-РЕФЕРЕНТ В СТРУКТУРЕ УПРАВЛЕНИЯ СОВРЕМЕННОЙ ОРГАНИЗАЦИЕЙ

Многие привыкли считать, что секретарское дело в России традиционно находилось на весьма низком уровне и еще с позапрошлого века отставало от европейского, а позднее и от американского. Это мнение не вполне верно. Действительно, должность секретаря в административном управлении появилась впервые в США в 1789 г. В Англии эта профессия появилась в 1820 г. В России уже в 1840 г. (известна даже точная дата — 23 марта) на Путиловском и Невском машиностроительных заводах Петербурга были установлены должности *личных секретарей — помощников первых руководителей*. Во многих других европейских странах эта профессия появилась значительно позже (например, в Германии — в 1890 г.) В 1868 г. в Харькове были открыты курсы обучения секретарей. В США подобные курсы впервые появились в 1879 г., в Англии и Франции — соответственно в 1900 и 1907 гг. С 1884 г. в России издавалось 8 специализированных журналов по вопросам секретарского и канцелярского, конторского, как тогда называли, труда.

После 1917 г. значение секретарей—помощников руководителей стало постепенно снижаться, и количество их сократилось. Но до середины 1920-х гг. процесс этот шел достаточно медленно, отмечался даже повышенный интерес к вопросам научной организации управленческого труда, а следовательно, и к секретарскому делу. В 1925 г. секретарей официально включили в так называемую канцелярско-техническую группу служащих и фактически уравнивали с машинистками, рассыльными, конторщиками.

В 1932 г. секретарей разделили на две группы. В первую, весьма малочисленную, группу вошли помощники и референты, во вторую — машинистки-секретари I и II категории.

В начале 1960-х гг. в перечне профессий и должностей значились лишь секретари-машинистки и секретари-стенографистки. Секретарей-помощников и секретарей-референтов официально могли иметь только руководители высокого ранга, например, руководители центрального

аппарата министерств и ведомств. Большинство рядовых руководителей могли в соответствии со штатным расписанием иметь только секретарь-машинистку с весьма скромным должностным окладом. Поскольку без толкового секретаря ни один руководитель обходиться не может, выход находили с помощью так называемых «подснежников» — секретарей и помощников руководителей, которые числились инженерами или экономистами в планово-экономических, технических или иных более или менее подходящих отделах. В 1977 г. в стране насчитывалось более 1 млн таких «подснежников», выполнявших секретарские обязанности.

Только в 1980-х гг. в штатные расписания предприятий и организаций стали официально включаться *инженеры и инспекторы по контролю исполнения, документоведы*. Специалисты, занимавшие эти должности, часто выполняли обязанности секретарей руководителей.

В настоящее время положение кардинальным образом изменилось. Сегодня в организациях и на предприятиях различной организационно-правовой формы существует достаточно много разновидностей секретарской профессии. Круг обязанностей различного секретарского персонала очень разнороден. *Оператор на телефоне* в крупных организациях принимает все телефонные звонки и соединяет с нужными абонентами. *Секретарь на телефоне* принимает телефонные заказы и сообщения, дает по телефону необходимые справки о номенклатуре товаров или услуг, предоставляемых фирмой, по поручению руководителя связывается по телефону с собственными сотрудниками и представителями сторонних организаций. *Технический секретарь* работает с оргтехникой. *Секретарь приемной* принимает письма, факсы, сообщения по электронной почте, отвечает на телефонные звонки и переадресует их по назначению, принимает посетителей. *Секретарь офиса* принимает и анализирует корреспонденцию, готовит проекты документов, организует работу с документами, выполняет поручения руководителя и его заместителей, является координатором и диспетчером работы офиса. *Офис-менеджер*, являясь по существу главным администратором, работает не только и не столько с первым руководителем, сколько с другими сотрудниками и службами фирмы, ему переданы различные административные и хозяйственные функции. Появились новые варианты названия секретарской должности: *ассистент*. Развитие и расширение организационно-управленческих функций вызвало стремительный рост различного рода негосударственных предприятий и фирм. Руководитель каждой такой организации имеет секретаря. Секретари работают и у представителей свободных профессий — адвокатов, нотариусов, а также на малых частных предприятиях.

Управленческий персонал негосударственных коммерческих организаций, как правило, весьма невелик. Руководители этих фирм занимаются

в основном решением основных производственных вопросов, стратегическими проблемами развития своих предприятий, а значительную часть управленческой (в первую очередь — административной) работы поручают своим секретарям. Секретарь руководителя современной фирмы должен не только быстро печатать и правильно оформлять документы, но и составлять тексты различных документов, редактировать проекты, не только рационально организовать прием посетителей и телефонное обслуживание, но и самостоятельно решать многие вопросы в соответствии с порученными от руководителя указаниями. Эта новая разновидность секретарской профессии получила название *секретаря-референта*.

Как известно, секретарь и референт — достаточно различные разновидности секретарской профессии. Секретарь руководителя организации — это помощник, который организует деятельность первого руководителя, составляет для него документы, организует совещания, переговоры, командировки, осуществляет телефонное обслуживание. Референт — это специалист не только в области секретарского дела, но и в сфере основной деятельности фирмы; он готовит решения, доклады, отчеты, выступления руководителя, аналитические документы; анализирует ситуацию и принимает участие в разработке стратегии и тактики деятельности фирмы.

Слово «секретарь» происходит от латинского слова *secret* («секрет, тайна»), а слово «референт» означает «человек, сообщающий что-либо». Происхождение названия «секретарь-референт» отчасти объясняет роль и значение секретаря в структуре управления.

Секретарь-референт — это доверенное лицо руководителя, владеющее определенной информацией и освобождающее своего шефа от текущей работы, чтобы дать ему возможность сосредоточиться на решении основных вопросов деятельности предприятия. Благодаря работе секретаря-референта руководитель может максимально сконцентрироваться на выполнении своих профессиональных задач.

Секретарь-референт — это профессия, которая включает в себя множество функций. Многочисленные и многообразные обязанности современного секретаря-референта можно (с достаточной степенью условности) подразделить на две большие группы:

- функции по документационному обеспечению управления;
- функции по так называемому бездокументному обслуживанию руководителя.

Выполняя функции по документационному обеспечению управления, секретарь-референт занимается подготовкой и оформлением служебных документов, организацией документооборота, хранением и использованием документов в текущей деятельности организации. Следует отметить, что в негосударственных структурах, где трудятся секретари-

референты, выделенное делопроизводственное подразделение, как правило, не создается, функции по делопроизводственному обслуживанию сосредоточиваются в секретариате. Вместе с тем рабочее место секретаря-референта обычно оснащается современными техническими средствами и поддерживается программным обеспечением. Это позволяет оптимально, с наименьшими затратами рабочего времени организовать делопроизводственное обслуживание, сочетая его с выполнением прочих многочисленных обязанностей.

К функциям секретаря-референта по бездокументному обслуживанию относятся:

- организация приема посетителей,
- телефонное обслуживание,
- обеспечение рабочего покоя руководителя,
- контакты с персоналом фирмы и забота о гостях фирмы,
- организация встреч и переговоров руководителя,
- подготовка командировок руководителя,
- организация и участие в работе совещаний,
- контроль исполнения поручений руководства,
- организация рабочего дня руководителя, резервирование времени,
- организация рабочего места руководителя, контроль за исправностью и правильной эксплуатацией оргтехники.

Часто секретарские функции по бездокументному обслуживанию руководства определяют как функции по организационному обеспечению деятельности руководителя. Это не вполне точно. Действительно, секретарь-референт является надежным помощником руководителя. Вместе с тем на нем замыкаются все (или большинство из них) внутренние и внешние связи организации, он является связующим звеном между руководителем и сотрудниками и деловыми партнерами. Таким образом, значительное место в функциях секретаря-референта по бездокументному обслуживанию занимают *коммуникационные* функции. Сегодня секретаря-референта руководителя не только часто называют «правой рукой» руководителя, но и сравнивают с «центральной нервной системой» фирмы, что лишний раз подчеркивает важность коммуникационной составляющей в бездокументном обслуживании.

Особую группу функций секретаря-референта составляют *референтские* функции, которые сложно однозначно определить как документные или бездокументные. С некоторой долей условности эти функции иногда определяют как функции по информационному обеспечению деятельности руководителя. К референтской составляющей прежде всего относятся:

- просмотр специальной литературы и периодической печати по профилю деятельности фирмы,
- поиск и обработка необходимой руководителю информации,
- знание книг, справочников и других источников, в которых содержится необходимая в повседневной деятельности руководителя информация.

Объем референтских функций в различных организациях весьма различен, но грамотно организовать работу с информацией должен уметь каждый секретарь-референт. Секретарь-референт должен иметь всестороннюю информацию о сотрудниках фирмы (телефоны, адреса и т. д.), уметь разыскать необходимого руководителю сотрудника не только в рабочее, но и в свободное от работы время, знать о важнейших событиях в личной жизни сотрудников (юбилеях, иных торжествах).

В США и ряде стран Западной Европы секретари представляют своих руководителей на юбилейных и траурных церемониях, поздравляют сотрудников от имени фирмы, вручают подарки. Этот зарубежный опыт достаточно активно воспринимается и в российских фирмах, в особенности столичных. Секретарь-референт отвечает (письменно или по телефону) на все приглашения (руководитель отвечает лично только в том случае, если не может присутствовать на мероприятии или церемонии). Секретарь-референт заботится о цветах, подарках, поздравлениях сотрудникам фирмы. А в трагических ситуациях (болезни, автомобильные аварии и т. п.) организует и необходимую помощь (по поручению руководителя, а в его отсутствие — и по собственной инициативе).

Кроме традиционных обязанностей помощника и референта руководителя, сегодня секретарю-референту делегируются разнообразные функции, которые никогда ранее не входили в сферу секретарской деятельности. Круг этих обязанностей достаточно широк и разнообразен в различных фирмах.

Часто секретарю-референту передаются отдельные административные функции, мелкие бухгалтерские операции. В обязанности секретаря-референта входит прием клиентов и гостей фирмы, деятельность в рамках публик рилэйшнз (связи с общественностью), формирование архивов и т. д. Секретарь-референт просматривает корреспонденцию руководителя, направляя часть документов непосредственно специалистам и менеджерам; он фиксирует и контролирует исполнение всех поручений руководителя, как письменных, так и устных. В его ежедневнике фиксируются все факты, документы, поручения, связанные с деятельностью руководителя.

В небольших коммерческих организациях секретарь-референт, как правило, взаимодействует со службой безопасности, кадровой и хозяйст-

венными службами. При отсутствии должностей руководителей этих служб он иногда непосредственно координирует деятельность этих подразделений. Часто секретарям-референтам передаются отдельные функции сотрудников, занимающихся работой с персоналом (например, документирование трудовых правоотношений). В отдельных малых фирмах обязанности секретаря-референта сближаются с обязанностями заместителя руководителя по общим вопросам.

Часто в подчинении у секретаря-референта находится сотрудник, выполняющий обязанности младшего секретаря.

Любой секретарь-референт должен уметь принимать решения, давать указания и представлять своего руководителя в деловых ситуациях.

Значение секретарей-референтов в структуре управления неуклонно повышается. По данным журнала «Профиль» сегодня секретарь-референт входит в число двадцати самых популярных профессий. Причем по степени престижности и перспективам на ближайшие пять лет эта профессия получила максимальную оценку. Живая и интересная работа, неплохая оплата труда (особенно в крупных городах) делают эту профессию достаточно привлекательной. Спрос на профессиональных секретарей-референтов держится независимо от кризисов, колебаний политического курса и курса валюты.

Формирование новой секретарской профессии в равной степени основано на отечественном и зарубежном опыте организации секретарского обслуживания.

Надо отметить, что в США и странах Западной Европы работа дипломированного секретаря давно считается достаточно уважаемой и соответственно оплачивается. Обучение секретарей производится в специализированных учебных заведениях с высоким уровнем преподавания. Во многих странах введен специальный экзамен на звание профессионального секретаря, без сдачи которого невозможно рассчитывать на высокую секретарскую должность. Только после этого весьма сложного экзамена претендент получает специальный диплом и право ставить буквы *DPS* после подписи.

Несомненный интерес для становления новой профессии представляет изучение опыта организации секретарского обслуживания в крупных фирмах США и Канады, где в структуре управленческого персонала присутствует должность которая в английском оригинале звучит как *executive assistant* и не имеет аналогов в русском языке. Обязанности *executive assistant* существенно отличаются от обязанностей помощника руководителя или его референта в общепринятом понимании. *Executive assistant* назначается из молодых, энергичных, особо перспективных сотрудников. К нему предъявляют очень высокие требования. Он должен глубоко и всесторонне изучить деятельность всех структурных подразделений

фирмы, быть человеком инициативным, энергичным, но в то же время чрезвычайно дипломатичным. Одной из основных его обязанностей является достижение взаимопонимания в случае возникновения разногласий между подразделениями фирмы. При этом *executive assistant* не должен высказывать собственную точку зрения, а дипломатично, но последовательно проводить линию своего руководителя. При наличии у фирмы территориально удаленных подразделений он должен регулярно посещать эти филиалы и отделения. Во время посещений проводить линию руководства, а по возвращении информировать руководителя о состоянии дел в этих подразделениях. Следует подчеркнуть, что *executive assistant* не обладает властью, а является лишь проводником политики своего руководителя. Любые переговоры он ведет только от лица руководителя. Попытка «власть употребить», как правило, стоит такому молодому человеку карьеры. Уход такого человека к конкурентам — безусловно тяжелый удар для фирмы, поскольку он в курсе всех дел руководителя, включая наиболее конфиденциальные. На практике такие уходы встречаются редко. *Executive assistant* дорожит своим местом, т. к. видит достаточно заманчивую перспективу. Впоследствии подобные специалисты занимают значительные административные посты начиная с руководителя крупного отдела, отделения, филиала. В период работы референтом молодой человек проходит своеобразное «натаскивание». Приобретенный опыт оказывает неоценимую услугу в его дальнейшей работе, зачастую давая преимущества перед руководителями других служб и подразделений.

Работа секретаря-референта современной российской фирмы имеет свою специфику:

- большое разнообразие задач со значительными различиями в них по степени сложности, важности и т. д.;
- весьма насыщенный рабочий день;
- необходимость выполнять параллельно несколько работ;
- постоянные сверхурочные, незапланированные задания, необходимость в случае срочной работы задерживаться после окончания рабочего дня;
- особые условия работы: телефонные звонки, вызовы и т. п.

Специфика и сложность секретарского труда связана и с тем, что секретарь всегда на виду, в центре общения с руководством, коллегами, клиентами. Не случайно говорят, что «секретарь — лицо фирмы». Секретарь-референт — профессия обслуживания. В отечественной практике должность секретаря-референта преимущественно занимают женщины, которым более свойственно реализовываться в качестве помощника.

В связи с изменением места секретаря в структуре управления современной фирмой появились и более высокие требования к уровню образования секретаря-референта, его профессиональной эрудированности, коммуникабельности, способности решать разнообразные деловые задачи. Сегодня профессия секретаря-референта требует от человека высокой подготовленности, целого комплекса личных и деловых качеств, обусловленных спецификой секретарского труда.

Обратимся к многочисленным объявлениям, приглашающим на работу секретарей-референтов. К соискателям этой должности предъявляются следующие требования: знание делопроизводства (подразумевается знание правил составления и оформления основных видов управленческих документов и основные правила организации работы с документами); навыки работы с ПК (подразумевается знание текстового редактора *MS Word*, системы электронных таблиц *MS Excel* и общее знакомство с операционной системой *Windows*); знание в тех или иных пределах иностранного языка, чаще английского, реже немецкого или французского.

В действительности квалификационные и иные требования, предъявляемые к современным секретарям, гораздо обширней. К сожалению, при приеме на работу секретаря руководитель не всегда в состоянии четко эти требования сформулировать. И должностная инструкция, там, где она имеется, не дает полного представления об обязанностях секретаря-референта.

Профессиональный секретарь-референт должен иметь определенные знания и навыки, обладать определенными деловыми и личными качествами. Профессия секретаря-референта предполагает высокий уровень базового образования.

Профессиональные знания и навыки, необходимые современному секретарю-референту, можно условно подразделить на три группы:

1. Знания, необходимые для документационного и информационного обеспечения руководства и фирмы в целом. Секретарь-референт должен знать:

- нормативно-методические документы по документационному обеспечению управления,
- основные принципы организации документооборота,
- основы архивного дела,
- основные прикладные программы,
- русский язык, один или несколько иностранных языков (в зависимости от профиля деятельности фирмы).

На основе этих знаний секретарь должен уметь:

- составлять и оформлять основные виды и разновидности управленческих документов;

- рационально организовать работу с управленческими документами, вести архив;
- находить, систематизировать и хранить информацию;
- пользоваться пишущей машинкой, персональным компьютером, принтером, другими средствами составления, изготовления, копирования документов.

2. Знания, необходимые для коммуникативного обеспечения деятельности фирмы и ее администрации:

- правила ведения деловой беседы;
- принципы организации приема посетителей, совещаний, деловых поездок;
- современные средства связи;
- основы профессиональной этики.

На основе этих знаний секретарь должен уметь:

- вести деловые беседы и телефонные переговоры;
- организовать совещания, презентации, служебные поездки;
- пользоваться современными средствами связи;
- организовать прием посетителей и телефонное обслуживание;
- планировать свою работу, планировать и беречь время руководителя.

3. Знания, связанные с основными направлениями деятельности фирмы, ее внутренней структурой и внешними связями:

- принципы организации управленческого труда, правовые основы управления;
- основы административного, трудового и хозяйственного права;
- правовые акты и положения, регламентирующие деятельность фирмы и ее сотрудников.

На основе этих знаний секретарь должен уметь обеспечить эффективную работу руководителя.

Чтобы стать хорошим секретарем-референтом, одних знаний и умений недостаточно. Необходимо иметь ряд деловых и личных качеств, которые являются неотъемлемой частью профессии.

Основные деловые качества, необходимые секретарю:

- организаторские способности: умение организовать свою работу, работу своего руководителя и работу офиса, умение организовать совещания, презентации, бизнес-поездки, приемы делегаций и другие мероприятия;
- ответственность, надежность: умение брать на себя ответственность, всегда использовать только тщательно проверенную информацию;

- пунктуальность и исполнительность: своевременное и точное исполнение поручений, умение никогда ни о чем не забывать и никогда никуда не опаздывать;
- инициативность и самостоятельность: умение принимать самостоятельные решения в рамках своих полномочий, не дожидаясь указаний руководителя по каждому поводу;
- преданность фирме, лояльность: чувство сопричастности делам фирмы, умение проявлять такт и осторожность, умение хранить конфиденциальные сведения;
- умение хранить служебную тайну и конфиденциальную информацию;
- предвидение: умение предупредить поручения руководителя, освободить от необходимости детального планирования и скрупулезного объяснения мелких деталей поручения.

Личные качества, необходимые секретарю:

- коммуникабельность, умение адаптироваться: умение легко устанавливать контакты с людьми, быстро переключаться с одного вида деятельности на другой;
- доброжелательность, вежливость, любезность, отзывчивость, искреннее внимание к людям, готовность помочь другим, особенно в напряженных ситуациях, в конечном итоге — умение создать в офисе психологический комфорт;
- интеллигентность: культура речи, внешнего вида, рабочего места;
- тактичность, дипломатичность: деликатность, умение тактично разрешить любые проблемы, ответить на любые вопросы, не оскорбив при этом самолюбия собеседника;
- трудолюбие, добросовестность;
- скромность, аккуратность;
- любознательность: стремление постоянно повышать уровень своих знаний, осваивать смежные области деятельности, быть в курсе последних достижений в области секретарского дела и деятельности фирмы.

Итак, можно констатировать, что на рубеже XX – XXI вв. в России сформировалась новая разновидность секретарской профессии — секретарь-референт, сочетающая не только обязанности помощника руководителя и его референта, но и многие другие управленческие функции. В различных организациях обязанности секретаря-референта существенно различаются, но прослеживается общая тенденция: сфера их деятельности постоянно расширяется, а его роль в структуре управления современной организацией неуклонно повышается. Вместе с тем повышаются и требования, которые предъявляются к соискателям этой должности.